



PROCESO DE GESTIÓN CASSIMA		GCS-FO-41
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		Aprobación: GERENTE GENERAL
Versión: 0	Fecha: 03/01/2014	PAG. 1 DE 1

PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO		
Gestión Operación Líneas de Servicios SUBPROCESO: Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial		Planificar, implementar, realizar seguimiento en el cumplimiento de los requisitos definidos con el cliente.		
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD EN EL PROCESO				
DIRECTOR DE OPERACIONES				
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Gestión Comercial Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial Gestión Administrativa	Contrato / Orden de Servicio / Aceptacion Cotización Requerimientos para la ejecucion del Proyecto Hojas de vida consultores	Servicio de Consultoria o Asesoría Auditoria de Diagnostico Asignación del Consultor Lider y el consultor de Campo	Informe auditoria Cronograma de Trabajo Proyecto Consultor(es) asignado(s) al proyecto	Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial

Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Informe de auditoría	Definicion de la Metodologia de asesoria / consultoria	Plan de Trabajo	Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Informe de auditoría	Realizacion de la asesoria / consultoria Seguimiento de la consultoria	Informe Mensual Acta de Reuniones Soporte control de actividades Servicio prestado	Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Servicio prestado	Auditoria Interna Acompañamiento Auditoria de certificación	Intorme auditoria interna Informe auditoría de certificación Resultados Auditoría de Certificación	Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Informe Mensual	Entrega de soportes para la factura	Soportes para facturación	Gestión Contable y Financiera
Servicio de Auditorías				
Cliente	Requerimientos para la ejecucion de la auditoria Hojas de vida Auditores	Seleccion de Auditor de acuerdo a competencias	Auditor seleccionado	Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Cliente	Informacion para preparar auditoria	Planificar la auditoria de acuerdo a la revision de documentos / Listas de chequeo	Plan de Auditoria	Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Cliente	Aceptacion Plan Auditoria	Preparacion Logistica para auditoria / Realizacion de auditoria	Informe de Auditoria	Cliente Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial
Servicios de Sistemas de Gestión Empresarial	Informe de Auditoría	Entrega de soportes para la factura	Soportes para facturación	Gestión Contable y Financiera

RECURSOS	REQUISITOS DE LAS NORMAS APLICABLES		DOCUMENTOS APLICABLES	
			CÓDIGO	NOMBRE
Recursos Humanos: Director de operaciones Consultor Lider Consultor de campo Consultor externo Infraestructura: Oficina Sala de reuniones Equipos de cómputo Equipos de comunicación Financieros: Presupuestos	NORMA	ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental. OHSAS 18001:2007 Sistemas de gestión en seguridad salud ocupacional. ISO 9001 - 2008 Sistema de gestión de calidad	GOL-PR-01	Prestacion del Servicio
			GOL-FO-02	Informe
			GOL-FO-05	Seg y Cump Imple Calidad 9001 - 2008
			GOL-FO-06	Seg Cump Imple Amb 14001 - 2004
			GOL-FO-07	Seg y Cump Imple SO 18001 - 2007
			GOL-FO-08	Informe de Avance Sistema de Gestión Integrado
			GOL-FO-10	
			GOL-FO-11	Interp normas
			GOL-FO-12	
			GOL-FO-16	Seguimiento y Cumplimiento Implementación RUC-2010
			GOL-FO-17	Lista de Chequeo 14001 y 18001
			GOL-FO-20	Plan de auditoria
			GOL-FO-22	Informe de Auditoría
	LEGALES Y DE OTRA ÍNDOLE	Legislación ambiental vigente aplicable Legislación en SISO aplicable Requisitos aplicables del cliente	GOL-FO-23	Condiciones especiales estipuladas por el cliente
			GOL-FO-24	Control Actividades Diarias Consultoría
			GOL-FO-25	Avance de Proyecto
			GOL-FO-27	
			GOL-FO-28	Lista de chequeo de requisitos, Norma ISO 90012008
			GOL-FO-29	Lista de chequeo de requisitos, Norma ISO 140012004
			GOL-FO-30	Lista de chequeo de requisitos, Norma OHSAS 180012007
			GOL-FO-31	Lista chequeo RUC
			GOL-FO-32	Lista de Chequeo general de Requisitos Legales
			GOL-FO-40	Cronograma de Actividades
			GOL-FO-41	Consolidado de diplomas de capacitación

¿QUÉ SE CONTROLA?		¿QUIÉN LO CONTROLA?		FRECUENCIA	MECANISMO DE SEGUIMIENTO O INDICADOR DE GESTIÓN	
Prestación del servicio		Director de Operaciones		Proyecto	Indicador: Satisfacción del cliente	
ELABORADO POR			REVISADO POR		APROBADO POR	
NOMBRE Y CARGO	MARÍA ANGÉLICA ROMÁN COORDINADOR CASSIMA		NOMBRE Y CARGO	ANDRÉS NIÑO DIRECTOR DE OPERACIONES	NOMBRE Y CARGO	DIANA CANO GERENTE GENERAL
FECHA	10/09/2013		FECHA	10/09/2013	FECHA	10/09/2013